



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000003117

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1009276-82.2023.8.26.0438, da Comarca de Penápolis, em que é apelante/apelado WALDOMIRO NORTE (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante BANCO DO BRASIL S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 15ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso do réu e deram provimento ao recurso do autor. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente), MENDES PEREIRA E ELÓI ESTEVÃO TROLY.

São Paulo, 8 de janeiro de 2025.

ACHILE ALESINA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

VOTO Nº : 35606
APELAÇÃO : 1009276-82.2023.8.26.0438
COMARCA : Foro de Penápolis - 2ª Vara
APTE/APDO : Waldomiro Norte (Justiça Gratuita)
APDO/APTE : Banco do Brasil S/A

Ementa: Direito do Consumidor. Ação declaratória e indenizatória. Empréstimo consignado. Inexistência de relação jurídica. Restituição em dobro. Danos morais. Recurso do réu não provido e recurso do autor provido.

I. Caso em exame

1. Recursos interpostos contra sentença de parcial procedência em ação declaratória e indenizatória que discute a existência de relação jurídica em contrato de empréstimo consignado, com descontos no benefício previdenciário do autor.

II. Questão em discussão

2. As questões em discussão consistem em: (i) analisar a validade da contratação eletrônica de empréstimo consignado, sem assinatura do autor; (ii) definir a possibilidade de restituição em dobro dos valores descontados indevidamente; e (iii) reconhecer a ocorrência de danos morais.

III. Razões de decidir

3. A inexistência de relação jurídica entre as partes restou demonstrada, dado que o réu não comprovou a regularidade do contrato, descumprindo o ônus que lhe cabia.

4. A contratação eletrônica, embora lícita, não seguiu os requisitos estabelecidos na Instrução Normativa nº 28 INSS/PRES, evidenciando falha na prestação do serviço.

5. A restituição em dobro dos valores descontados indevidamente é devida, conforme o artigo 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor, independentemente de comprovação de má-fé.

6. A caracterização dos danos morais decorre dos descontos indevidos em benefício previdenciário essencial ao sustento do autor, sendo arbitrado o valor de R\$ 10.000,00 como adequado e proporcional, ressaltando-se que o réu não comprovou o recebimento do valor referente ao empréstimo pelo autor e o seu beneficiamento.

IV. Dispositivo e tese

7. Recurso do réu não provido e recurso do autor provido.

Tese de julgamento: "É indevida a cobrança de valores decorrentes de empréstimo consignado cuja relação jurídica não foi comprovada,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

sendo devida a restituição em dobro dos valores descontados e a indenização por danos morais em decorrência da falha na prestação do serviço."

Dispositivos relevantes citados: Código de Defesa do Consumidor, art. 14 e 42, parágrafo único; CPC, art. 373, II; Instrução Normativa nº 28 INSS/PRES, arts. 5º e 6º.

Jurisprudência relevante citada: STJ: EAREsp 676608/RS, Rel. Min. Og Fernandes, julgado em 21/10/2020

Recursos à r. sentença singular de fls. 286/292, proferida pela MM^a Juíza de Direito da 2^a Vara do Foro de Penápolis, Dra. Kerla Karen Ramalho de Castilho Magrini, que nos autos da ação declaratória e indenizatória ajuizada pela apelante, julgou parcialmente procedente o pedido para CONDENAR a parte requerida a cancelar o contrato fraudulento confeccionado sob o n. 947487021000000002 (fls. 62) e devolver à parte requerente, de forma simples, os valores indevidamente descontados do benefício previdenciário n. 618.342.812-8, desde o início dos descontos até a cessação definitiva, em montante a ser apurado em sede de cumprimento de sentença, mediante apresentação da comprovação dos descontos, com atualização monetária pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, a partir dos descontos indevidos, e juros de mora de 1% ao mês, a partir da citação.

Em razão da sucumbência recíproca, condenou as partes no rateio das custas e despesas processuais, bem como condenou-as ao pagamento de honorários advocatícios da parte contrária fixados em 10% (dez por cento) sobre o valor atualizado da causa, vedada a compensação, nos termos dos artigos 86, caput, c/c artigo 85, §§ 2º e 14, ambos do CPC, observada a concessão dos benefícios da gratuidade da justiça à parte autora.

Recorrem as partes pretendendo a reforma do julgado, trazendo argumentos que entendem socorrer seus posicionamentos.

Recursos regularmente processados (fls. 297/315 e 316/344) e respondidos (fls. 351/359 e 360/382).

É o relatório.

Trata-se de “ação declaratória de inexistência de débito c.c. obrigação de fazer e reparação de danos materiais e morais”, em que o autor alega, em síntese, que desconhece a contratação do contrato nº 947487021000000002.

Requer a declaração da inexigibilidade do débito, a restituição em dobro do valor pago, bem como a condenação da ré em danos morais em R\$ 10.000,00.

Benefício da gratuidade de justiça deferido (fls. 83).

Em contestação, o réu aduz, em síntese, que não houve nenhum tipo de ato ilícito praticado pela instituição requerida, tão pouco defeito na prestação de serviços que possam ensejar a responsabilização por danos materiais e/ ou morais.

Requer a improcedência.

Réplica às fls. 264/280.

A r. sentença singular julgou parcialmente procedente o pedido, nos termos já expostos.

Recorrem as partes.

DO RECURSO DO RÉU

Recorre o réu, alegando, em síntese, ter demonstrado haver regularidade na contratação realizada mediante regular assinatura eletrônica, baseando-se a presente lide em mera narrativa.

Requer a reforma.

Pois bem.

O recurso não comporta provimento.

Na hipótese dos autos, o autor alega que constatou a existência de descontos em seu benefício previdenciário no valor de R\$ 276,98 datado de 22/08/2020 referente a um contrato de empréstimo consignado nº 947487021000000002.

Pondera-se que, se tratando de relação de consumo, caberia à Instituição Financeira apelada a comprovação da regularidade do contrato, **o que não restou evidenciado nos autos.**

Verifica-se que o réu apresentou em sua defesa o contrato com a suposta contratação do empréstimo consignado impugnado (fls. 180/182), **sem constar qualquer assinatura do autor** e sem garantir força probatória suficiente para confirmar a validade do contrato impugnado, em

razão de sua produção unilateral e genérica.

Ora! Trata-se de documentos cuja autenticidade foi contestada pelo autor e, por si só, não possibilitam verificar que o mesmo tenha firmado os exatos contratos por ele impugnados, motivo pelo qual não tem o condão de fazer prova do que se alega.

Era indispensável a juntada de documentos aptos a provar de forma contundente a regularidade da avença para que se pudesse provar a existência do negócio jurídico entre as partes e a legalidade dos descontos no benefício do autor.

Sem isso não restou comprovada qualquer relação jurídica entre as partes referente ao contrato impugnado.

É cediço que para a constituição de validade de um contrato, é necessária a anuência e manifestação da vontade do contratante, o que não se verificou *in casu*.

Ademais, há que se considerar que a contratação se deu por meio digital, sem qualquer assinatura da parte, pratica que é totalmente proibida pela Instrução Normativa INSS/PRES nº 28/2008, confira-se:

Confira-se:

“Art. 5º - A instituição financeira, independentemente da modalidade de crédito adotada, somente encaminhará o arquivo para averbação de crédito após a devida assinatura do contrato por parte do beneficiário contratante, ainda que realizada por meio eletrônico.

Art. 6º - A inobservância do disposto no art. 5º implicará total responsabilidade da instituição financeira envolvida e, em caso de reclamação registrada pelo beneficiário ou irregularidade constatada diretamente pelo INSS, a operação será considerada irregular e não autorizada, sendo motivo de exclusão da consignação.”

Ressalta-se que no suposto contrato firmado entre as partes (fls. 180/182) não há qualquer assinatura, seja física ou eletrônica.

Desta forma, não foi o banco diligente ao disponibilizar crédito sem a observância dos critérios da Instrução Normativa em questão, de modo que deve responder pelos danos causados ao autor na forma

determinada no art. 6º.

Diante do acima narrado, fácil constatar que se trata, pois, de responsabilidade pelo risco da atividade, determinando a referida norma que a responsabilidade é objetiva (independe de culpa), quando a atividade do causador do dano, por sua natureza, implicar risco para o direito de outrem.

Ademais, a Súmula 479 do STJ que prevê:

"As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias".

E o art. 927, § único, do Código Civil é claro no sentido de que a responsabilidade do réu se insere no risco da atividade.

Ainda, tratando-se de relação de consumo, incide o art. 14, caput, do CDC:

"Art. 14 do C.D.C. - O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos." (g.n.).

E tal responsabilidade objetiva somente poderia ser afastada nas hipóteses de caso fortuito ou força maior e de culpa exclusiva da vítima, o que não é o caso dos autos.

Dessa forma, por qualquer ângulo que se analise, fato é que não restou comprovada a regularidade da contratação pelo autor, sendo de rigor a manutenção da r. sentença no tocante à declaração de inexigibilidade do contrato e à restituição dos valores indevidamente descontos.

Recurso não provido.

DO RECURSO DO AUTOR

Recorre o autor requerendo, em síntese, a condenação do réu em indenização por danos morais, bem como na restituição em dobro

dos valores cobrados indevidamente.

Pois bem.

Em relação à restituição em dobro dos valores, é o caso de dar provimento ao recurso do autor, uma vez que é devida a devolução em dobro independentemente da natureza do ato volitivo do fornecedor de serviços no momento da contratação e independentemente da modulação de efeitos indicada.

Em outras palavras, é desnecessária a comprovação da má-fé, bastando que a conduta seja contrária à boa-fé objetiva.

Não se olvide que, recentemente, o STJ, em julgamento repetitivo, assim decidiu:

"A restituição em dobro do indébito (parágrafo único do artigo 42 do CDC) independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor que cobrou valor indevido, revelando-se cabível quando a cobrança indevida consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva" (EAREsp 676608/RS, Rel. Min. Og Fernandes, julgado em 21/10/2020).

Em razão do atual entendimento, não é mais necessária a comprovação da má-fé de quem realizou a cobrança indevida para determinar a restituição dos valores em dobro.

A primeira turma do STJ já vinha decidindo nesse sentido muito antes da decisão do STJ no EAREsp 676.608/RS, cujo entendimento adoto.

A propósito:

"ADMINISTRATIVO. PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. FORNECIMENTO DE ÁGUA. COBRANÇA INDEVIDA. REPETIÇÃO DE INDÉBITO. CULPA DA CONCESSIONÁRIA. DEVOUÇÃO EM DOBRO. VIOLAÇÃO AO ART. 42 DO CDC. SÚMULA 7/STJ. 1. "O STJ firmou o entendimento de que basta a configuração de culpa para o cabimento da devolução em dobro dos valores pagos indevidamente pelo consumidor na cobrança indevida de serviços públicos concedidos" (AgRg no AREsp 262.212/RS, Rel. Ministro Herman Benjamin, Segunda Turma, DJe 7/3/2013). 2. A alteração das conclusões adotadas pela Corte de

origem, tal como colocada a questão nas razões recursais, demandaria, necessariamente, novo exame do acervo fático probatório constante dos autos, providência vedada em recurso especial, conforme o óbice previsto na Súmula 7/STJ. 3. Agravo regimental a que se nega provimento.” (AgRg no AREsp 371.431/MS, Rel. Min. SÉRGIO KUKINA, PRIMEIRA TURMA, julgado em 17/10/2013, DJe 22/10/2013.)

Desta feita, os descontos comprovadamente realizados no benefício da parte autora, devem ser restituídos em dobro desde o primeiro desconto indevido, haja vista que consubstancia em conduta contrária a boa-fé objetiva.

Assim, a r. sentença deve ser reformada a fim de se determinar a restituição em dobro dos valores descontados indevidamente do benefício da autora, desde o primeiro desconto indevido, observada a correção monetária desde a data do desembolso e juros de mora desde a citação, autorizada a compensação de valores.

Recurso provido.

Em relação aos danos morais, restou caracterizada a falha na prestação do serviço por parte do réu, consistente nos descontos indevidos no benefício previdenciário do autor, não se configurando qualquer excludente de responsabilidade, devendo ser reconhecido o ilícito e mantida a condenação do banco réu na obrigação de indenizar o apelado pelos danos decorrentes do ilícito em questão.

Dessa forma o dano moral está devidamente configurado, nos termos da Súmula nº 479 do STJ, tratando-se de fortuito interno.

Cumprе esclarecer que diante da responsabilidade objetiva, irrelevante o “*animus*” que envolveu o procedimento do banco, uma vez que independente de culpa, assume o risco pela atividade.

Nesse sentido, utiliza-se o que preceitua o artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor, dizendo que “*o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por*

informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.”

Frisa-se que sequer houve nos autos a juntada de comprovante de depósito do valor referente ao empréstimo disponibilizado na conta da parte autora, considerando que os extratos bancários de fls. 197/248, apresentados pelo requerido não demonstram a disponibilização do valor na conta do autor.

Assim, forçoso concluir que a falha em questão, causa intranquilidade que extrapola a esfera dos meros aborrecimentos justificando a imposição de indenização por danos morais.

Nessa conjuntura, evidente o grave aborrecimento sofrido pela autora, que se viu submetida a uma situação de constrangimento, tendo sido obrigada a pagar parcelas de um contrato que não anuiu.

O transtorno sofrido pelo autor extrapola o simples aborrecimento do dia-a-dia, causando constrangimentos, o que por si só constitui dano moral a ser indenizado.

Assim, deve ser reformada a r. sentença a fim de condenar a ré em indenização por danos morais.

Em relação ao *quantum*, a jurisprudência do STJ é iterativa no sentido de que *“a indenização por dano moral deve atender a uma relação de proporcionalidade, não podendo ser insignificante a ponto de não cumprir com sua função penalizante, nem ser excessiva a ponto de desbordar da razão compensatória para a qual foi predisposta”* (STJ. REsp. nº 318379- MG. Min. Rel. Nancy Andrighi. J 20/09/01).

Dessa forma, para a fixação do quantum indenizatório, deve se levar em conta o grau e tipo da ofensa perpetrada, bem como a extensão dos danos causados por conta da mesma.

Sob esse aspecto, a indenização por danos morais não pode ser exagerada a ponto de causar enriquecimento a quem deve ser

indenizado e nem fixada em valor ínfimo e insuficiente ao fim a que se destina que é o de evitar e desencorajar futuras desídias e servir como reparação pelos dissabores experimentados

Sendo assim, considerando o dano sofrido pelo autor, o porte econômico das partes, a gravidade do evento, e os critérios de prudência, razoabilidade e proporcionalidade, o “quantum” deve ser arbitrado em R\$ 10.000,00, quantia que se mostra adequada e está em consonância com o arbitrado por esta C. Câmara em casos símiles.

Veja-se:

DECLARATÓRIA CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAL. EMPRÉSTIMO FRAUDULENTO. APELO DO RÉU. Contratação negada. Fraude constatada. Laudo pericial conclusivo. DANO MORAL. Configuração. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Dano “in re ipsa”. Teoria do risco da atividade. APELO DA AUTORA. “Quantum” majorado para R\$ 10.000,00 em atenção aos princípios da equidade, razoabilidade e proporcionalidade, além da capacidade econômico-financeira das partes. SUCUMBÊNCIA. Fixação sobre o valor da condenação. Apelação do banco não provida e apelação da autora parcialmente provida. (TJSP; Apelação Cível 1009522-86.2022.8.26.0576; Relator (a): JAIRO BRAZIL; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José do Rio Preto - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/04/2024; Data de Registro: 24/04/2024) (g.n.).

DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIA – Empréstimos consignados – Negativa de contratação – Instituição financeira ré que não se desincumbiu do ônus de provar a autenticidade dos contratos por ela produzidos – Responsabilidade objetiva da ré, reconhecida e incontroversa – Restituição em dobro afastada – Devolução de valores indevidamente descontados que deve ocorrer de forma simples, ausente má-fé – Dano moral configurado – Indenização devida, com valor mantido – Adequação do termo inicial dos juros moratórios (súmula 54, STJ) – Recurso da ré parcialmente provido e desprovido o dos autores, com determinação. (TJSP; Apelação Cível 1002961-06.2023.8.26.0481; Relator (a): Vicentini Barroso; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Presidente Epitácio - 2ª Vara; Data do Julgamento: 13/11/2024; Data de Registro: 13/11/2024) (g.n.).

Apelação cível. Ação declaratória de inexistência da relação jurídica cumulada com repetição do indébito e indenização por danos morais. Empréstimo consignado não reconhecido. Refinanciamento. Descontos sobre benefício previdenciário. Sentença de procedência parcial que declarou a inexigibilidade do débito, determinou o cancelamento do contrato, condenou o réu a

restituir, em dobro, os valores descontados e a pagar ao autor o valor de R\$ 5.000,00 por danos morais. Recurso do demandante visando à majoração da indenização por dano moral para R\$ 15.000,00 e dos honorários sucumbenciais para 20% sobre o valor da causa. Recurso do demandado objetivando o julgamento de improcedência da demanda ou, ao menos, a redução do valor da indenização por danos morais e dos honorários advocatícios, a alteração do termo inicial dos juros e a exclusão de sua condenação no recolhimento da taxa judiciária e despesas processuais. Mérito. Negativa da contratação que atrai para o Banco o ônus da prova da regularidade da operação. Competia à parte fornecedora comprovar (art. 357, inc. III, do Código de Processo Civil), estreme de dúvidas, a efetiva legitimidade do débito. Ausência, todavia, de comprovação da contratação refinanciamento dos empréstimos pelo autor. Banco que se limitou a apresentar telas de seu sistema interno com os dados do contrato. Meras telas sistêmicas que não se prestam para tal fim. Defesa com base no uso do cartão e senha que não é suficiente a eximir o banco. Falta de juntada do instrumento contratual assinado. Documentos juntados pela instituição financeira que não contém qualquer tipo de assinatura do demandante. Descontos indevidos sobre benefício previdenciário. Não configurada a culpa exclusiva da vítima ou de terceiro. Risco da atividade explorada pelo Banco. Falha na prestação dos serviços. Responsabilidade objetiva da instituição bancária/financeira. Inexigibilidade bem reconhecida. Restituição em dobro. A parte demandada não se pautou conforme a boa-fé objetiva, porquanto era exigível dela uma conduta compatível com os deveres que emanam da cláusula geral da boa-fé objetiva (art. 51, inciso IV, do Código de Defesa do Consumidor e 422 do Código Civil de 2002), vale dizer, de cumprimento dos deveres acessórios de conduta (do fornecedor): dever de informação; dever de colaboração e cooperação; dever de proteção e cuidado com a pessoa e o patrimônio da contraparte. Consequentemente, a restituição deve ser levada a efeito em dobro, observando-se que os descontos se iniciaram após 30/03/2021 [EAREsp nº 664.888-RS]. Honorários advocatícios sucumbenciais. Verba arbitrada conforme grau de zelo do profissional, o lugar de prestação do serviço, a natureza e a importância da causa e o trabalho realizado pelo advogado e o tempo exigido para o seu serviço. Termo inicial dos juros de mora. Falta de fundamento para a fixação a partir da data do arbitramento. Súmula 362 do STJ que diz respeito à correção monetária. Pretensão rejeitada. Pretensão de afastamento da condenação na taxa judiciária e despesas processuais. Rejeição. Ausência de violação à lei de custas. Gratuidade de justiça que não corresponde a isenção do tributo, mas mera dispensa do adiantamento dos valores, que ficam sob condição suspensiva de exigibilidade. O art. 1.098, § 5º das Normas de Serviço da Corregedoria-Geral de Justiça complementa e está de acordo com as disposições da Lei Estadual nº 11.608/03 e do Código de Processo Civil. Dano moral. Demandante que, já na petição inicial, manifestou intenção de devolver o valor creditado. Autor, consumidor hipervulnerável, teve seu quadro de saúde agravado após a ciência do empréstimo e às tentativas de solução da questão - matéria não impugnada especificamente pelo Banco. Os fatos têm potencial suficiente para a afetação da esfera moral. A dívida (inexistente) tem aptidão

bastante para o atingimento da esfera moral, de modo a abalar o equilíbrio psicológico e o bem-estar. Hipótese não compreendida no simples aborrecimento do cotidiano. Silvio Cavalieri Filho, com a costumeira precisão, destaca que: "Nessa linha de princípio, só deve ser reputado como dano moral a agressão a um bem ou atributo da personalidade que cause dor, vexame, sofrimento ou humilhação; que fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar." Descontos que atingem os parcos recursos de benefício previdenciário, de caráter alimentar (fls. 19 – R\$ 2.299,50). Dano moral configurado. Indenização majorada para R\$ 10.000,00, conforme os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, e à função dissuasória de novas práticas abusivas. Precedentes desta Colenda Câmara. Recurso do autor provido, em parte. Recurso do réu desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1000874-74.2024.8.26.0115; Relator (a): Carlos Ortiz Gomes; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Campo Limpo Paulista - 1ª Vara; Data do Julgamento: 26/11/2024; Data de Registro: 26/11/2024) (g.n.).

Assim, acolhe-se o pedido de condenação do banco réu em indenização pelos danos morais, no valor de R\$ 10.000,00 com correção monetária desde a publicação deste acórdão e juros de mora desde a data do evento danoso.

Recurso provido.

Em razão do provimento do recurso do autor, altera-se a disciplina da sucumbência fixada em r. sentença, carreando ao réu o pagamento da integralidade das custas e despesas processuais, bem como dos honorários sucumbenciais fixados em 10% sobre o valor da condenação, nos termos do §2º do art. 85, do CPC.

Diante do exposto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso do réu e **DÁ-SE PROVIMENTO** ao recurso do autor.

ACHILE ALESINA

Relator